

ご相談・苦情、紛争の解決について

当社の苦情処理措置について

- (1) 当社は、「苦情処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様のご理解をいただくよう努めています。
当社の苦情等の受付窓口及び受付方法は、以下のとおりです。

<受付窓口> 株式会社スプリング・インベストメント 投資運用部門

<受付方法> ①電話 03-3238-1671 (平日 09:30-17:30)

②ファックス 03-3238-1687

③電子メール info@spring-i.com

④郵送・来訪 〒102-0094

東京都千代田区紀尾井町4番3号 泉館紀尾井町6F

株式会社スプリング・インベストメント 苦情対応担当

また、苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、添付の[フローチャート](#)をご覧ください。

- ① お客様からの苦情等の受付
 - ② 苦情等に係る関係者、経緯、苦情等の内容等の事実関係についての社内調査
 - ③ 処理手続の進行に応じたお客様への説明、連絡又は解決案の提示
 - ④ 苦情等の解決（苦情等が解決に至らず紛争となる場合の対応については、下記「当社の紛争解決措置について」をご覧ください。）
 - ⑤ 苦情等の発生、処理状況、対策等について取締役会へ適宜報告
 - ⑥ 再発防止措置及び未然防止措置の実施
- (2) 当社は、上記により苦情の解決を図るほかに、金融商品取引業のうち投資助言・代理業及び投資運用業に係る業務に関して、次の団体（以下「FINMAC」といいます。）を通じて苦情の解決を図ることとしています。FINMACは、当社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会から苦情の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情を受け付けています。FINMACをご利用になる場合には、次の連絡先までお申出下さい。

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

住所 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13

電話 0120-64-5005（フリーダイヤル）

月～金 9:00～17:00

（振替休日を含む祝日、12月31日～1月3日を除く）

FINMACが行う苦情解決の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、FINMACにご照会下さい。

- ① お客様からの苦情の申立て
- ② 金融商品取引業者への苦情の取次ぎ
- ③ お客様と金融商品取引業者との話し合い解決

当社の紛争解決措置について

- (1) 投資助言・代理業及び投資運用業に係る業務

当社は、金融商品取引業のうち投資助言・代理業及び投資運用業に係る業務に関して、上記

のFINMACが行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしています。FINMACは、当社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会からあっせんについての業務を受託しており、あっせん委員によりあっせん手続が行われます。当社との紛争の解決のため、FINMACをご利用になる場合は、上記連絡先までお申出下さい。

FINMACが行うあっせん手続の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、FINMACにご照会下さい。

- ① お客様からのあっせん申立書の提出
- ② あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様からあっせん申立金の納入
- ④ あっせん委員によるお客様、金融商品取引業者への事情聴取
- ⑤ あっせん案の提示、受諾

(2) 第二種金融商品取引業に係る業務

当社は、金融商品取引業のうち第二種金融商品取引業に係る業務に関して、以下の弁護士会の紛争解決機関が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしています。当社との紛争の解決のため、同機関をご利用になる場合は、次の連絡先までお申出下さい。

① 東京弁護士会 紛争解決センター

(<http://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/index.html>)

〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階、電話：03-3581-0031

受付時間：月～金 9：30～12：00 13：00～15：00（祝祭日・年末年始を除く）

② 第一東京弁護士会 仲裁センター

(<http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html>)

〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11階、電話：03-3595-8588

受付時間：月～金 10：00～12：00 13：00～16：00（祝祭日・年末年始を除く）

③ 第二東京弁護士会 仲裁センター

(<http://niben.jp/service/chusai.html>)

〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館9階、電話：03-3581-2249

受付時間：月～金 9：30～12：00 13：00～17：00（祝祭日・年末年始を除く）

※これらの弁護士会の各センターは、金融商品取引業者とその顧客との間の話し合いで解決できない紛争について、弁護士や元裁判官などが仲裁人やあっせん人となって解決する手続を行う紛争解決機関です（なお、申立手数料等の費用が発生します。）。裁判と異なり非公開で手続を進め、かつ、裁判よりも迅速に柔軟で納得できる解決をもたらすことができるとされています。手続には、双方の話し合いによって解決をめざすもの（「あっせん」とも呼ばれます。）と双方合意のもとで仲裁人の判断にゆだねるものの2つの種類があります。「あっせん」の場合、双方の話し合いがつけば「和解」となりますが、双方の話し合いがつかなければ「和解不成立」となって手続は終わります。仲裁の場合、仲裁人が下す判断には拘束力があり、原則として不服申立てはできません。